



PLAN DE COMUNICACIÓN COCEMFE LEÓN

Contenido

1.- INTRODUCCIÓN.....	2
2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE COCEMFE CASTILLA Y LEÓN.....	2
3.- MATRIZ DAFO.....	4
3.1 SERVICIOS. PROGRAMAS. USUARIOS.....	4
3.2 EQUIPO HUMANO.....	5
3.3 IMAGEN SOCIAL. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	6
3.4 ESTRUCTURA FEDERATIVA.....	7
4 CUADRO RESUMEN.....	8
5.- CONCLUSIONES:.....	11
6.- CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO.....	12
7.- OBJETIVOS.....	13
8.- ESTRATEGIAS.....	14

1.- INTRODUCCIÓN

La Comunicación se configura como un elemento estratégico para el desarrollo de las funciones de COCEMFE León.

Es además una herramienta básica para lograr la visibilidad y el posicionamiento precisos para convertir a la entidad en referente en materia de discapacidad. La comunicación exterior con clientes, proveedores, medios de comunicación, otras entidades del sector y público en general es parte fundamental en una organización ya que de ella depende, en gran medida, la imagen que se proyecta.

El objetivo global de este Plan de Comunicación es mejorar la comunicación en todas sus esferas con acciones y tareas a desarrollar durante el próximo año y servirá de base para la elaboración del siguiente Plan, que tendrá ya una vigencia de dos años.

2.- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE COCEMFE CASTILLA Y LEÓN.

La misión, visión y valores constituyen los tres elementos básicos definitorios de la identidad de COCEMFE Castilla y León. Los tres conforman, por sí mismos, la línea estratégica de la entidad ya que marcan tanto el campo de actuación como los criterios éticos y morales con los que actuará

Misión



Ofrecer programas y servicios de calidad, dirigidos a las Personas Con Discapacidad (PCD) física u orgánica, que contribuyan a mejorar su autonomía personal e integración socio-laboral.

Atender a sus familias para facilitar la convivencia y cuidado de las mismas.

Concienciar a la sociedad sobre la realidad de las PCD.

Ofrecer a las entidades federadas un apoyo técnico que promueva su desarrollo asociativo.

Visión

COCEMFE LEÓN pretende:

Ser una entidad representativa dentro del sector de la discapacidad, y dinámica e innovadora en la respuesta a las necesidades de las personas usuarias y entidades federadas.

Gestionar nuestros programas y servicios de forma profesional, con el compromiso y la implicación de todo el personal.

Promover el desarrollo personal y profesional de toda la plantilla a través de planes de formación continua.

Ser una entidad transparente y económicamente saneada.

Ser una entidad referente en la integración laboral de PCD física u orgánica, tanto para las propias personas como para el tejido empresarial.

Crear y fortalecer el sentimiento de pertenencia a la Federación.

Mantener una buena comunicación con todos los grupos de interés.

Establecer alianzas y aprovechar las sinergias creadas con nuestros/as colaboradores/as.

Crear y gestionar recursos propios dirigidos a la inserción laboral de Personas con Discapacidad en nuestra provincia.

Valores

COMPROMISO: Compromiso con la calidad y la satisfacción de nuestros/as usuarios/as.

PROFESIONALIDAD: Dedicación para proporcionar una respuesta y un servicio personalizado.

IMPLICACIÓN: Involucración y trabajo en equipo.

CONFIANZA Y RESPETO POR LAS PERSONAS: Creencia en sus capacidades y su poder de decisión.

3.- MATRIZ DAFO

Se recopila material para realizar un diagnóstico previo a la elaboración del Plan de Comunicación.

Este diagnóstico tiene como punto de partida un DAFO elaborado a partir de los DAFOS enviados por las diferentes entidades miembro y los trabajadores de COCEMFE LEÓN.

Se analizan fortalezas y debilidades en las siguientes áreas:

- 1.- Servicios. Programas. Usuarios.
- 2.- Equipo Humano.
- 3.- Imagen Social. Comunicación Externa.
- 4.- Estructura Federativa.

Con el siguiente resultado:

3.1 SERVICIOS. PROGRAMAS. USUARIOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento de los servicios de COCEMFE.	Los cambios en programas o actividades, una vez iniciados no suelen dar buenos resultados
Buen funcionamiento del servicio de empleo, fisioterapia, transporte y acompañamiento y apoyo psicológico	El local es demasiado pequeño y no permite intimidad a la hora de tratar ciertos asuntos Instalaciones deficientes
Servicio de asesoramiento a empresas	No se prestan servicios demandados en León como apoyo psicológico y asesoramiento jurídico.
Buena gestión	No se integran los objetivos de las diferentes entidades en los objetivos generales.
Actividades y talleres que benefician a todos	Discontinuidad en los programas

Servicio de apoyo a entidades federadas	Más horas de servicio de Fisioterapia debido a su demanda
Consolidación de la bolsa de empleo en León y en Ponferrada	A la hora de realizar un proyecto no se tiene en cuenta la opinión y disponibilidad de quién va a ejecutarlo.
	Falta de medios humanos y materiales

3.2 EQUIPO HUMANO

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Profesionalidad de la plantilla y valores personales de las personas que trabajan. Cercanía y buen hacer. Implicación	Hacer excesivo hincapié en la constante obtención de meros datos estadísticos que desvía la atención de los objetivos principales
Exquisito trato dispensado a los usuarios	La plantilla sufre sobrecarga de tareas y mala distribución del trabajo. No se repite equitativamente la carga de trabajo
Equipo técnico siempre disponible	No prestar atención a las indicaciones, observaciones e iniciativas que surgen desde abajo , donde se ven los problemas y las dificultades de resolución
Especialización por áreas. Atención multidisciplinar	Interinidad del personal con encadenamiento de contratos.
Cooperación y apoyo entre compañeros	No existe una buena comunicación interna
Formación continua del personal laboral.	Trabajo muy sujeto a protocolos

3.3 IMAGEN SOCIAL. COMUNICACIÓN EXTERNA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Imagen y prestigio	Escaso poder de convocatoria con los medios de comunicación
Nexo de unión entre PCD, agentes sociales, mundo empresarial y sociedad en general.	Falta de proyección de imagen corporativa
	Desconocimiento de lo que es COCEMFE LEÓN en la sociedad en general.
	Falta de visibilidad en los medios de comunicación.
	En El Bierzo, gran número de usuarios no saben lo que es COCEMFE, se dirigen a AMBI

3.4 ESTRUCTURA FEDERATIVA.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La federación cuenta con algunas entidades muy implicadas y con gran número de socios.	Falta de financiación debido a la actual situación económica. Escasez de recursos
Coordinación con otros COCEMFE's Apoyo de COCEMFE nacional	No se mantiene un contacto muy directo con las entidades asociadas considerando las diferencias y peculiaridades de cada una.
0	Las reivindicaciones no son lo suficientemente activas
	Estructura débil de algunas entidades federadas
	Falta de participación/ implicación por parte de las asociaciones
	Dependencia de organismos/entidades que financien proyectos.
	Tensiones/ conflictos entre entidades Dilatación en el tiempo de los trámites para federar asociaciones. Falta de resolución a las peticiones

4 CUADRO RESUMEN

Oportunidades y Amenazas (externas)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Consensuar alianzas con otras asociaciones, evitando siempre el solapamiento o duplicidad de fines de forma que la integración sea más fuerte	La falta de continuidad en las subvenciones crea inestabilidad en los servicios prestados
La mejor estrategia es un mejor conocimiento por parte de la sociedad	Falta de implicación política
Aumentar el número de socios honoríficos que aporten recursos	Falta de compromiso de las personas afectadas
La unión de distintas asociaciones Fortalecer lazos con otras asociaciones y federaciones.	Desencanto con los objetivos conseguidos.
Creciente concienciación en la sociedad del papel que pueden jugar las PDC's	Actuaciones que han tenido gran repercusión medica y que implican pérdida de credibilidad de las ONG's. Desgaste social
Cobertura legal de las medidas de acción positiva.	Rebaja de los presupuestos destinados a acción social en la administraciones públicas
Aprovechar los medios de comunicación y las redes sociales para mostrar la calidad de los servicios de la entidad.	Menor número de obras sociales que convocan ayudas. Retraso de las administraciones en el pago de subvenciones
Relaciones con diferentes entidades y administraciones para llevar a cabo proyectos y acciones de difusión	Escasez de recursos debido a los recortes impuestos a los programas sociales
Colaborar con otras entidades para difundir nuestro papel y el de las personas con discapacidad en la sociedad.	La crisis económica agudiza la dificultad de encontrar empleo a las PCD's. Inestabilidad del mercado laboral Cambios de orientación en las políticas sociales

La unión de las entidades federadas	Inseguridad legislativa respecto a la discapacidad.
Federar nuevas asociaciones. Aumento de las entidades de la federación	Falta de oportunidades para expandir servicios.
Relaciones con los ayuntamientos de las comarca del Bierzo y los CEAS	
Realizar alianzas para trabajar conjuntamente con otros colectivos	
Replantear las fuentes de financiación	
Apoyar y fortalecer el tejido asociativo	
Auge de la incorporación de los principios de responsabilidad social corporativa a las políticas de gestión de organismos y empresas.	

Fortalezas y Debilidades (Internas)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento de los servicios de COCEMFE.	Cambios y discontinuidades en programas o actividades
Buena gestión	El local es demasiado pequeño y no permite intimidad a la hora de tratar ciertos asuntos Instalaciones deficientes
Actividades y talleres que benefician a todos	No se prestan servicios demandados en León como apoyo psicológico y asesoramiento jurídico. Se necesita más servicio fisioterapia
Servicio de apoyo a entidades federadas	No se integran los objetivos de las diferentes entidades en los objetivos generales.
Consolidación de la bolsa de empleo en León	A la hora de realizar un proyecto no se tiene

y en Ponferrada	en cuenta la opinión y disponibilidad de quién va a ejecutarlo.
Profesionalidad de la plantilla, valores. Cercanía y buen hacer. Implicación	Falta de medios humanos y materiales
Equipo técnico siempre disponible Exquisito trato dispensado a los usuarios	La plantilla sufre sobrecarga de tareas y mala distribución del trabajo. No se reparte equitativamente la carga de trabajo
Especialización por áreas. Atención multidisciplinar	Interinidad del personal con encadenamiento de contratos.
Cooperación y apoyo entre compañeros	No existe una buena comunicación interna
Formación continua del personal laboral.	Escaso poder de convocatoria con los medios de comunicación. Falta de visibilidad en los medios.
Imagen y prestigio	Falta de proyección de imagen corporativa
Nexo de unión entre PCD, agentes sociales, mundo empresarial y sociedad en general.	Desconocimiento de lo que es COCEMFE LEÓN en la sociedad en general.
La federación cuenta con algunas entidades muy implicadas y con gran número de socios.	Falta de financiación debido a la actual situación económica. Escasez de recursos Dependencia de organismos/entidades que financien proyectos.
Coordinación con otros COCEMFE's Apoyo de COCEMFE nacional	No se mantiene un contacto muy directo con las entidades asociadas considerando las diferencias y peculiaridades de cada una.
	Estructura débil de algunas entidades federadas
	Falta de participación/ implicación por parte de las asociaciones
	Tensiones/ conflictos entre entidades. Dilatación en el tiempo de los trámites para federar asociaciones. Falta de resolución a las peticiones

5.- CONCLUSIONES:

Observando la matriz obtenida llegamos a la conclusión de que los Servicios, Programas, Usuarios y Equipo Humano son los puntos fuertes de la entidad, aunque esto no quiere decir que no sean susceptibles de mejorar.

En la Imagen Social y en la Estructura Federativa podemos observar a simple vista que son mucho mayores en la tabla el número de debilidades que el de fortalezas, esto unido a las amenazas externas, hace necesario diseñar un plan de choque que ayude a mejorar esta situación.

Estructura Federativa: Se consideran puntos fuertes la propia forma federativa de COCEMFE, con presencia y coordinación a nivel nacional y las asociaciones miembro fuertes que cuentan con gran número de personas socias.

En cambio, preocupan, además de la debilidad económica por la dependencia de financiación externa y escasez de la misma, la falta de participación de algunas entidades, las tensiones y conflictos entre asociaciones y la dilatación en el tiempo de los trámites para federar otras nuevas

Comunicación: En este apartado distinguimos entre:

Comunicación corporativa: Existe un Manual de Estilo de COCEMFE a nivel nacional que convendría que todas las entidades federadas conocieran.

Comunicación externa: Desconocimiento de lo que es COCEMFE LEÓN en la sociedad en general. Carecemos de un protocolo de acción común a la hora de relacionarnos con los medios de comunicación y tenemos escasa relevancia en los mismos.

Comunicación interna: Falta de comunicación y coordinación entre trabajadores y trabajadores – dirección.

Desconocimiento de las actividades entre entidades miembro.

A partir de estas conclusiones elaboramos un cuadro diagnóstico.

6.- CUADRO RESUMEN DIAGNÓSTICO

ESFERA DE LA COMUNICACIÓN	DIAGNÓSTICO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	MEJORABLE	CONSEGUIR NOTORIEDAD, PRESENCIA Y POSICIONAMIENTO EN LOS MEDIOS DE LA PROVINCIA DE LEÓN
COMUNICACIÓN EXTERNA /RELACIONES CON LOS MEDIOS	MEJORABLE	REVISAR PROCESO DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA AUMENTAR Y CONSOLIDAR LA PRESENCIA A NIVEL PROVINCIAL
COMUNICACIÓN EXTERNA / REDES SOCIALES - WEB	MEJORABLE	APROVECHAR LAS REDES SOCIALES PARA DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.
COMUNICACIÓN EXTERNA ENTIDADES	DEFICIENTE	REVISAR PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA INCLUIR LA COMUNICACIÓN CON ENTIDADES
COMUNICACIÓN INTERNA TRABAJADORES	MEJORABLE	ESTABLECER REUNIONES PERIODICAS PARA INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ENTRE TRABAJADORES Y TRABAJADORES-DIRECCIÓN

7.- OBJETIVOS

Objetivo 1.- Potenciar la presencia de COCEMFE LEÓN en los medios de comunicación de la provincia.

Objetivo 2.- Mantener la presencia web y potenciar la presencia en redes sociales de la federación y de todas sus entidades.

Objetivo 3.- Revisar el procedimiento de comunicación interna existente. Habilitar las herramientas precisas para afianzar la comunicación interna (entre trabajadores, trabajadores y junta directiva de COCEMFE LEÓN, y con las directivas de las entidades federadas)

8.- ESTRATEGIAS.

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TARGET	RESPONSABLES	CALENDARIO	SISTEMA EVALUACIÓN
Objetivo 1	1- Revisar y mantener actualizado el listado de medios de comunicación y las personas de contacto en ellos	Federación	Responsable Comunicación	Revisión trimestral	Documento
	2- Elaborar una planificación anual de eventos y actividades noticiables.	Federación	Responsable Comunicación	Enero	Calendario
	3- A partir del Manual del Estilo de COCEMFE, elaborar un manual de estilo común.		Responsable Comunicación	Agosto	Documento
Objetivo 2	1- Seguimiento del tráfico Web	Federación	Responsable Comunicación	Semestral	Nº de visitas mensuales a la web
	2- Seguimiento de la participación en las redes sociales	Federación	Responsable Comunicación	Semestral	Nº de me gustas en Facebook COCEMFE LEÓN. Nº entidades que tiene presencia en las redes sociales.

Objetivo 3.	1- Revisar la periodicidad de las reuniones	Junta Directiva/personal laboral	Presidencia	Enero	Calendario
	2- Establecer puntos imprescindibles a tratar en las reuniones.	Junta Directiva/personal laboral	Presidencia	Enero	Nº de participantes Calendario